



**FORMATION
ALTERGO**

Go - Pour un grand Montréal accessible

Bilan du travail collectif

Édition 2019

Crédits

Coordination

Elsa Lavigne – AlterGo, Directrice générale

Recherche et rédaction

Vincent P. Lefebvre – AlterGo, Chef d'équipe, Expertise et accompagnement

Wassim Fakhri – AlterGo, Conseiller en accessibilité universelle en loisir

Marilou Ayotte – AlterGo, Agente de mobilisation

Contribution au contenu

Les participants du Go – Pour un grand Montréal accessible 2019

Malorie Flon – Institut du Nouveau Monde, Directrice du développement

Vincent Lacharité-Laframboise – Institut du Nouveau Monde, Chargé de projet

Le Go – Pour un grand Montréal accessible a été soutenu
financièrement par :



**Ce document a été conçu en respectant les principes
d'accessibilité universelle des outils de communication.**

Table des matières

Crédits.....	2
Avant-propos.....	5
Introduction	6
Mise en contexte	6
La programmation	7
La démarche.....	9
Section 1 : état des lieux de l'accessibilité universelle dans le grand Montréal	10
1.1 Sensibilisation de la société	13
1.2 Les infrastructures	14
1.3 Les transports et la mobilité	15
1.4 Éducation, camps de jour et accompagnement	16
1.5 Législation et financement	17
1.6 Sport, loisir et culture	18
1.7 Informations et communication	19
1.8 Concepts et recherche	20
1.9 Emploi	20
1.10 Santé	21
1.11 Commerces	21
Section 2 : la collaboration	22
2.1 L'importance de collaborer	22
2.2 Développer un discours commun.....	22
2.3 Mettre en place des actions concrètes.....	23
Section 3 : le sondage Léger - Notoriété et perception à l'égard de l'accessibilité universelle	24
Méthodologie	24
Question 1 – Accessibilité universelle	25
Question 2 – Publics visés.....	26
Question 3 – Objets de l'accessibilité universelle	27
Question 4 – Offre de service	27
Question 5 – Activités spécialisées ou inclusives	28

Annexes	29
Annexe A : données sur l'état des lieux de l'accessibilité universelle dans le grand Montréal	30
Sensibilisation générale de la société.....	30
L'accessibilité des infrastructures	34
L'accessibilité des transports et de la mobilité.....	38
Disponibilité de l'accompagnement et question des camps de jours et de l'éducation	40
Législation et financement.....	43
L'accessibilité du sport, du loisir et de la culture.....	45
Informations et communications	48
Concept de l'accessibilité universelle	51
L'accessibilité en emploi.....	52
L'accessibilité en santé.....	53
L'accessibilité des commerces	54
Annexe B : Données sur la collaboration	55
L'importance de collaborer	55
Développer un discours commun	56
Mettre en place des actions concrètes	56
La question du financement.....	56
La question du temps	57

Avant-propos

Une synthèse des propos tenus dans le cadre d'un événement de l'ampleur du GO – Pour un grand Montréal accessible (le Go) comporte des défis de taille. Il faut notamment organiser les idées et rendre le contenu le plus accessible possible, malgré le fait que les enjeux soulevés soient interconnectés entre eux. Cette organisation oblige à faire des choix, et ces choix peuvent orienter le message qui ressort du texte.

La démarche du Go visait à mettre de l'avant l'expertise de l'ensemble des acteurs du milieu. Le but de l'exercice étant de connaître et de comprendre les préoccupations et les enjeux des participants de l'événement, pour capitaliser sur l'intelligence collective et proposer des actions porteuses tirant leur origine de l'expérience de ceux qui sont aux premières loges. Parce que ce sont d'abord eux qui constatent au quotidien les défis et les enjeux liés à l'accessibilité universelle dans le Grand Montréal. Le souci de rapporter les propos aussi fidèlement que possible a donc guidé l'écriture de chacune de ces pages.

Bonne lecture.

Introduction

Mise en contexte

La première édition du GO – Pour un grand Montréal accessible (le Go) s’est tenue à l’Hôtel Universel Montréal, les 27 et 28 Février 2019. L’évènement réunissait des acteurs concernés par l’accessibilité universelle à l’échelle du grand Montréal, et visait à promouvoir la collaboration des acteurs de tous les horizons dans un seul objectif : **que l’accessibilité universelle soit!**

Les participants étaient issus de plusieurs milieux distincts, notamment :

- Des organismes spécialisés (auprès des personnes ayant une limitation fonctionnelle) ;
- Des organismes réguliers ;
- Le milieu municipal ;
- Les milieux de la santé et de l’éducation ;
- Des élus municipaux du grand Montréal ;
- Des gens du milieu de la recherche ;
- Des acteurs d’organisations privées.

126 acteurs de 90 organisations différentes ont participé à l’évènement. En comptant les personnes impliquées dans l’offre d’ateliers, les panelistes, les collaborateurs, et l’équipe qui a organisé l’évènement, le Go aura réuni **183 acteurs venant de plus de 120 organisations de la grande région de Montréal.**

Formation AlterGo, qui était porteur de la démarche, a été appuyé dans la coordination de l’évènement par un comité organisateur composé de :

- Exeko;
- Le Regroupement des organismes de promotion des personnes handicapées de Laval (ROPPhL);
- Le Théâtre Aphasique;
- Le YMCA;
- Zone Loisir Montérégie, qui a appuyé activement le comité sans en faire partie officiellement.

L’Institut du Nouveau-Monde a été engagé pour soutenir le comité organisateur dans la mise en place de processus collaboratifs, pour animer l’évènement et pour effectuer la collecte des données des ateliers.

La tenue de cet évènement a été rendue possible grâce à la participation financière de Centraide, de la Fondation du Grand Montréal, de l’OPHQ ainsi que de la Ville de Montréal.

La programmation

Mercredi 27 février – jour 1

- 9 h 00 |** Mot de bienvenue.
- 9 h 20 |** **Faisons l'état des lieux :** Un panel d'experts posera un diagnostic sur l'état de l'accessibilité universelle dans le grand Montréal. Les résultats du premier grand sondage sur la perception des Québécois à l'égard de l'accessibilité universelle en loisir seront aussi révélés.
- **Panélistes invitées :**
 - **Anne Pelletier**, Directrice générale, DéPhy Montréal ;
 - **Nadia Bastien**, Chef de division, Relations interculturelles et lutte contre les discriminations au Service de la diversité et de l'inclusion sociale de la ville de Montréal ;
 - **Sophie Lanctôt**, Directrice générale, Société Logique ;
 - **Véronique Leduc**, Professeure, département de communication sociale et publique, UQAM.
- 11 h 15 |** **Enrichissons l'état des lieux :** En petits groupes, les participants seront invités à donner leur avis sur le diagnostic des experts.
- 13 h 15 |** **Retour sur l'état des lieux :** Les participants seront appelés à partager les conclusions de leurs discussions de la matinée.
- 13 h 45 |** **Découvrons des collaborations :** Présentations en rafale de projets de collaboration inspirants.
- 15 h 00 |** **Expérimentons des collaborations :** Les participants assisteront à un atelier qui porte sur un projet de collaboration, ou qui démontre son importance.

Jeudi 28 février – jour 2

9 h 00 | Mot d’ouverture : revenons sur la première journée.

9 h 20 | **Construisons des collaborations** : En petits groupes, accompagnés d’élus du grand Montréal, les participants seront invités à se projeter vers l’avenir pour identifier leurs aspirations, puis à identifier les collaborations qui leur permettront de les atteindre.

11 h 00 | **Poursuivons les collaborations** : Des élus impliqués dans le dossier de l’accessibilité universelle donnent des entrevues inspirantes pour livrer leur vision des besoins et de l’avenir en accessibilité universelle dans le grand Montréal.

11 h 45 | Mot de clôture.

La démarche

L'ensemble des activités organisées lors du GO 2019 visait à atteindre 2 objectifs précis.

Le premier était de combiner plusieurs éléments pour dresser un état des lieux de l'accessibilité universelle dans le grand Montréal.

- Un diagnostic d'experts ;
- Une analyse complémentaire des acteurs en accessibilité universelle ;
- Un sondage du grand public sur sa connaissance de l'AU.

Le deuxième était de récolter les souhaits et les préoccupations des participants sur la collaboration entre les acteurs concernés.

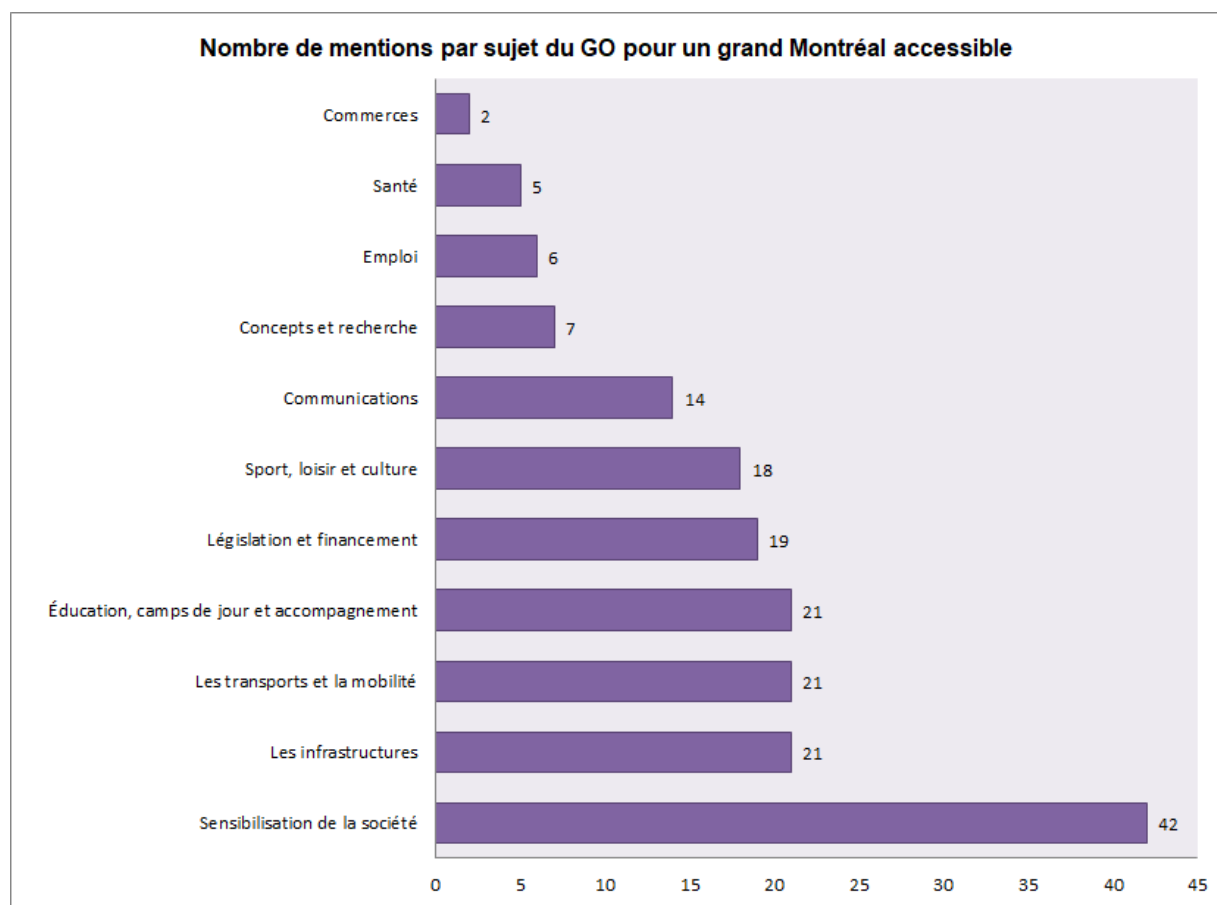
Les constats sur ces objectifs sont détaillés dans les 2 premières sections de ce bilan. Les résultats du sondage se trouvent à la troisième.

Enfin, en annexe, sont compilées les données complètes tirées des outils de prise de note mis à la disposition des participants tout au long de l'événement.

Section 1 : état des lieux de l'accessibilité universelle dans le grand Montréal

Les données tirées des activités pour dresser un état des lieux permettent d'abord de dresser un portrait général de la situation, avant de détailler, enjeu par enjeu, les préoccupations qui sont ressorties à plus d'une reprise tout au long des discussions de la matinée.

Par la suite, une synthèse de propos des discussions a été réalisée pour regrouper ces derniers sous des thèmes précis. Le souci de rapporter ces propos aussi fidèlement que possible a donc guidé l'écriture de cette section.



Comme illustrées dans le tableau précédent, les données tirées du panel et des ateliers se classent dans 11 catégories représentant les préoccupations du milieu ayant été mentionnées dans le cadre de l'événement.

Proportion des mentions positives et négatives par sujet abordé

Sujet identifié	Succès	Défis
Sensibilisation de la société	29 (69,1%)	13 (30,9%)
Les infrastructures	6 (28,6%)	15 (71,4%)
Les transports et la mobilité	5 (23,8%)	16 (76,2%)
Éducation, camps de jour et accompagnement	8 (38,1%)	13 (61,9%)
Législation et financement	8 (42,1%)	11 (57,9%)
Sport, loisir et culture	15 (83,3%)	3 (16,7%)
Informations et Communications	2 (14,3%)	12 (85,7%)
Concepts et recherche	3 (42,9%)	4 (57,1%)
Emploi	1 (16,7%)	5 (83,3%)
Santé	0 (0%)	5 (100%)
Commerces	1 (50%)	1 (50%)
Total :	78 (44,3%)	98 (55,7%)

C'est la sensibilisation générale de la société qui a été le sujet le plus abordé avec 42 mentions différentes. Pour donner une idée de l'ordre de grandeur, les 3 sujets qui suivent ont récolté chacun 21 mentions. Autre élément intéressant à noter, le sujet de la sensibilisation a été l'un des 2 éléments à récolter une majorité de commentaires positifs.

Les 3 sujets qui suivent sont les **infrastructures, le transport et la mobilité, et l'éducation, les camps de jour et l'accompagnement**. Ce dernier thème peut sembler plus disparate que les autres, mais les questions reliées à ces 3 enjeux étant souvent entremêlées, le regroupement s'est fait naturellement.

En 5^e place, on retrouve les questions reliées aux **lois et au financement des organismes**, avec 19 mentions. L'enjeu du **sport, du loisir et de la culture** suit avec 18 mentions et **l'information et les communications** avec 14. Le sport, loisir et culture est le deuxième élément ayant récolté plus de succès que de défis. Étant donné qu'une majorité des membres d'AlterGo œuvrent dans l'un ou l'autre de ces 3 domaines. Il est probable que cet enjeu soit surreprésenté. Mentionnons enfin que l'information et la communication est

l'enjeu ayant récolté la plus grande proportion de commentaires identifiant des défis à relever, faisant de cet enjeu le domaine où les défis sont les plus importants.

Enfin, 4 enjeux ont récoltés moins de 10 commentaires. **Les concepts et la recherche, l'emploi, la santé et les commerces** sont tous des sujets qui ont été abordés à un moment ou à un autre, mais de manière plus marginale que les autres.

Évidemment, ce ne sont pas des résultats exhaustifs, et le classement ne reflète pas nécessairement l'importance de chacun des enjeux. Mais il donne une idée des préoccupations des acteurs et permet l'amorce de réflexions sur les actions à entreprendre.

En bref...

- **La sensibilisation générale de la société** a été le sujet le plus abordé avec 2 fois plus de mentions que le deuxième ;
- **Infrastructures, Transport et mobilité** et **éducation, camps de jour et accompagnement** ont aussi été des sujets importants ;
- **La communication** est l'élément ayant récolté la plus grande proportion de commentaires négatifs ;
- **Le sport, loisir, culture** et **la sensibilisation de la société** ont été les éléments ayant récolté une majorité de mentions positives ;
- Les enjeux entourant **la législation et le financement** ont été soulevés régulièrement ;

1.1 Sensibilisation de la société

L'inclusion en général est de plus en plus considérée. L'accessibilité universelle (AU), c'est avant tout une question d'ouverture à essayer de nouvelles méthodes pour inclure, et cette ouverture est en croissance dans plusieurs milieux. Le nombre d'agents multiplicateurs augmente sans cesse, le milieu prend l'habitude de faire entendre ses besoins et les différents acteurs sont de plus en plus à l'écoute.

Les personnes ayant une limitation fonctionnelle prennent de plus en plus leur place sur les comités de travail, dans les consultations publiques et dans tous les processus de recherche de solutions. Les enjeux entourant le handicap se démocratisent, et grâce à des personnalités fortes comme Chantal Peticlerc ou à des initiatives inspirantes comme AMI-Télé, leur visibilité dans les médias augmente sans cesse.

Les villes et les municipalités sont vues comme des acteurs de premier plan pour offrir des services accessibles aux citoyens, et les engagements municipaux pris par certaines villes comme Montréal en font un leader en AU. Plusieurs avancées sont visibles, notamment pendant les élections, et plusieurs sont moins visibles, comme la conscientisation du personnel municipal. Même si les municipalités de moins de 15 000 habitants ne sont pas tenues de mettre sur pied un plan d'action à l'égard des personnes handicapées, plusieurs sont sensibilisées à cet enjeu et posent des gestes concrets pour faire avancer l'accessibilité.

Les défis identifiés :

- Le concept d'accessibilité universelle demeure obscur pour les non-initiés ;
- Les messages des acteurs du milieu ne sont pas toujours coordonnés, ce qui rend la sensibilisation plus difficile ;
- La société ne semble pas comprendre comment l'AU peut servir à tous, et la population perçoit encore trop souvent les obstacles comme des enjeux physiques. Les procédures de sécurité même les plus élémentaires évacuent trop souvent les besoins spécifiques de pans entiers de la population ;
- Les formations sont encore loin d'être obligatoires et généralisées et malgré les belles avancées énoncées dans les domaines publics, parapublics et communautaires, le monde du privé ne semble pas avoir commencé à bouger de manière générale.

1.2 Les infrastructures

Plusieurs avancées importantes sont à mentionner au niveau réglementaire, comme l'introduction d'exigences d'accessibilité dans la réglementation de construction. Certaines réglementations commencent à être coercitives, comme le refus des permis de construction si les terrasses ne sont pas accessibles. D'autres sont incitatives, comme le programme d'accessibilité des établissements touristiques (PAET), qui a permis de soutenir financièrement une vingtaine de projets.

Plusieurs grandes institutions choisissent d'aller bien au-delà de ces normes. Par exemple, l'ordre des architectes travaille depuis quelques années à une politique québécoise de l'architecture. Il a publié un livre blanc où l'accessibilité universelle fait partie des 7 principes clés. De plus en plus d'appels d'offre publics mentionnent l'AU, ce qui mène à des projets exemplaires. Tous les documents concernant ces exercices sont disponibles sur Internet, ce qui facilite le transfert de connaissances entre les organisations.

La chaîne de l'accessibilité universelle comporte beaucoup de maillons, et la défaillance d'un seul d'entre eux peut rendre une expérience inaccessible. C'est pourquoi **les avancées ne sont pas toujours visibles, mais il faut savoir les apprécier, même quand il reste du travail à faire.**

Les défis identifiés :

- Beaucoup d'éducation reste à faire pour que les différents acteurs comprennent que les normes et exigences sont un strict minimum qu'il est possible de dépasser ;
- Les formations de nombreux professionnels tels que les architectes incluent rarement les notions d'accessibilité universelle ;
- Les défis techniques demeurent importants. Par exemple, les bâtiments existants sont difficiles à rendre accessibles notamment en raison des coûts ou des enjeux liés à la protection du patrimoine. L'accès à des logements adaptés demeure aussi un enjeu tout comme l'accès aux installations de loisirs.

1.3 Les transports et la mobilité

Le réseau de transport en commun montréalais devient de plus en plus accessible. Au moment d'écrire ces lignes, 14 stations étaient accessibles à Montréal. Les cibles sont de 31 en 2022 et de 41 en 2025. Les 2 tiers des autobus ont dorénavant une rampe d'accès à l'avant, et la totalité devrait être équipée d'ici 5 ans. Plusieurs belles avancées aussi du côté de la Société de Transport de Laval (STL), comme le projet compagnon ou encore la prise en compte du transport dans la politique et le plan d'action en accessibilité universelle de la ville de Laval qui sont en cours de préparation.

Les défis identifiés :

- La mise à niveau des autobus et des stations de métro ne sera pas suffisante pour rendre le transport en commun accessible ;
- L'entretien des infrastructures en hiver (notamment les rampes d'accès sur les autobus), et la complexité du déneigement de toutes les stations de métro et de tous les arrêts d'autobus ;
- Il demeure très laborieux de se déplacer à l'échelle du grand Montréal en raison de la discontinuité de services entre les régions ;
- L'industrie du taxi semble trop peu consciente du rôle fondamental qu'elle joue dans les déplacements des personnes ayant une limitation fonctionnelle ;
- Les contraintes du transport adapté sont trop lourdes, les informations souvent difficiles à trouver et données dans un format pas toujours accessible.

1.4 Éducation, camps de jour et accompagnement

Plusieurs chantiers et programmes favorisent l'accompagnement sur l'île de Montréal. La pérennité du programme d'accompagnement en loisir de l'île de Montréal (PALIM) est un grand avantage pour faciliter l'accompagnement dans des activités de sport, de loisir, de culture, et dans les camps de jour en été. Ces derniers semblent de plus en plus sensibilisés et de plus en plus ouverts à offrir des services d'accompagnement. La vignette d'accompagnement touristique et de loisir (VATL), maintenant appelée Carte accompagnement loisir (CAL) est aussi un outil important favorisant l'accompagnement en loisir.

Les défis identifiés:

- L'iniquité des programmes d'accompagnement entre les régions due à un investissement variable des acteurs municipaux est un enjeu important ;
- Les ressources investies dans les différents programmes d'accompagnement sont insuffisantes pour couvrir l'ensemble des besoins ;
- Des services importants sont offerts par le Ministère de l'éducation et de l'enseignement supérieur ou par le Ministère de la santé et des services sociaux, mais le manque d'arrimage entre ces acteurs gouvernementaux crée des discontinuités de services majeures au cours de la vie d'une personne ;
- La différence des services offerts dans les écoles et les camps de jour crée des situations précaires où certains enfants perdent d'importants acquis pendant l'été, ce qui complique le retour en classe au mois de septembre ;
- Le plus important problème demeure le manque criant de services après 21 ans. Le programme Transition École Vie Active (TEVA) est un outil important qui vise à faciliter cette transition, mais qui comporte de nombreuses failles et qui ne suffit pas à répondre à l'ensemble des enjeux.

1.5 Législation et financement

De belles avancées sont en cours au niveau légal. Notamment la loi canadienne sur l'accessibilité C-81 qui vient d'être adoptée par le gouvernement fédéral et qui devrait entraîner une politique, des obligations et des budgets disponibles. Certaines initiatives sont intéressantes, le financement par le biais de divers programmes notamment, ou encore la nomination de porteurs de dossier à la Ville.

Les défis identifiés :

- Il n'existe pas de loi coercitive pour favoriser l'accessibilité universelle au Québec ;
- Malgré leur bonne volonté les municipalités doivent composer avec le partage de compétences avec les différents paliers de gouvernement, ce qui limite leur capacité d'agir dans certains domaines ;
- La quantité importante de municipalités différentes dans la grande région de Montréal, ainsi que la division de la Ville de Montréal par arrondissements crée des difficultés à offrir des services uniformes partout sur le territoire, même si les besoins transcendent les frontières administratives ;
- Le manque de financement a aussi été identifié comme un enjeu majeur.

1.6 Sport, loisir et culture

L'accès aux loisirs et à la culture semble être en nette progression. Le nombre d'activités culturelles accessibles, le format de certaines expositions ou représentations qui considèrent d'avantage de types de besoins, ou encore la participation grandissante des personnes ayant une limitation fonctionnelle aux créations artistiques, sont toutes de belles avancées au niveau culturel. Au niveau de la ville de Montréal, les bibliothèques sont régulièrement citées en exemple.

Le sport adapté se développe et se démocratise lui aussi. Le rôle que le programme de reconnaissance et de soutien financier des organismes pan-montréalais (PANAM) joue en ce sens pour la ville de Montréal a été mentionné, comme le fait que ce type de programme joue un rôle fondamental pour favoriser l'intégration des personnes ayant une limitation fonctionnelle.

Les défis identifiés :

- Il reste beaucoup de travail à faire pour augmenter le nombre de services de loisir accessibles dans les installations récréatives, et pour faire rayonner les projets de proximité qui sont accessibles et qui pourraient servir d'inspiration à d'autres.

1.7 Informations et communication

Les adaptations au niveau des communications sont très importantes, et on y pense de plus en plus. Les standards d'accessibilité du web se fondent maintenant sur les standards internationaux et, au Québec, la majorité des organisations publiques œuvrant dans les domaines de la santé et de l'éducation sont obligées de les respecter. Ces standards ont d'ailleurs été établis en partie grâce à des recommandations issues du milieu communautaire.

Les défis identifiés :

- En 2018, le regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal métropolitain (RAAMM) a évalué environ 2000 sites web. Ils plaçaient la note de passage à 7/10. Seulement 18% des sites ont obtenu cette note de passage. Par secteurs d'activité, ce sont 33% des sites gouvernementaux, 28% des organismes communautaires, 6% des sites de commerce en ligne et 2% des sites des municipalités qui se conformaient aux exigences minimales ;
- Il faudrait mettre à disposition des formations pour les webmestres, puis s'assurer que tous les outils de communications et les textes soient accessibles à tous, en plus d'identifier l'ensemble des informations essentielles à communiquer pour permettre de bien planifier la visite d'un site, selon les besoins des personnes.

1.8 Concepts et recherche

De plus en plus de financement est disponible pour la recherche, et il existe une multitude d'outils de référence en AU.

Les défis identifiés :

- La multitude d'acteurs et de besoins créent des difficultés à uniformiser les messages et les plaidoyers ;
- Le concept d'accessibilité universelle n'est pas compris de la même manière par tous ;
- Il manque d'instruments de mesure et d'instruments de suivi des actions et des besoins de certains groupes. Les enjeux entourant les personnes ayant une déficience intellectuelle sont, par exemple, moins documentés que ceux d'autres groupes.

1.9 Emploi

De plus en plus de personnes ayant une limitation fonctionnelle ont un emploi, ce qui est un grand facteur d'inclusion et de changement des mentalités. La fréquentation quotidienne de collègues concernés par l'accessibilité universelle est un moyen extrêmement efficace de sensibiliser une partie de la population qui autrement ne serait pas consciente des enjeux entourant les personnes en situation de handicap. Des programmes d'accès à l'emploi, offerts par certains employeurs comme la ville de Montréal, favorisent cette intégration.

Les défis identifiés :

- Les programmes d'accès à l'emploi sont parfois limitatifs ;
- Les structures ne sont pas toujours adéquates ;
- Les descriptions de tâches parfois très inflexibles rendent les adaptations difficiles.

1.10 Santé

Tous les CISSS et les CIUSSS ont l'obligation de faire des plans d'action à l'égard des personnes handicapées. Certains ont commencé à mettre en place des comités avec des représentants communautaires et des usagers ayant une limitation fonctionnelle. Ils travaillent davantage ensemble, ce qui provoque un effet d'entraînement où ceux qui sont moins sensibilisés apprennent de ceux qui sont les plus avancés.

Les défis identifiés :

- Il est plus difficile depuis la réforme d'avoir des répondants dans les CIUSSS pour le milieu communautaire ;
- Les plans d'actions ne sont pas toujours uniformes entre les différents établissements ;
- L'inaccessibilité des infrastructures de santé est aussi un problème et un irritant majeur pour les personnes ayant une limitation fonctionnelle.

1.11 Commerces

Un programme d'accessibilité des commerces a été mis en place en 2017-18, suite à des revendications assez forte des personnes et du milieu communautaire. Sur les 13 000 commerces de détail, de restauration et d'hébergement de Montréal, 15 demandes de projet ont été déposées, et 10 ont été acceptées.

Les défis identifiés :

- Il est important de faire la promotion de l'accessibilité universelle, de réfléchir à des mesures incitatives et à une simplification des démarches pour encourager la participation et les demandes de soutien financier.

Section 2 : la collaboration

Les thèmes abordés tournent autour de 5 enjeux précis. Ceux-ci ont été décomposés en constats plus concrets.

Il importe d'abord de comprendre que si le souhait collectif est que l'accessibilité universelle soit une réalité, il faut travailler en collaboration avec une multitude d'acteurs, que ce soit des organisations spécialisées ou régulières, privée, publiques ou à but non lucratif, que ce soit avec des élus, ou le grand public. Il faut amener ces acteurs à connaître, comprendre, contribuer et porter l'accessibilité universelle. Pour y arriver, il faut travailler sur la collaboration, savoir sur quoi collaborer et comment le faire.

2.1 L'importance de collaborer

Les participants ont indiqué qu'**il faut collaborer davantage et de façon plus efficace**. Les acteurs sont souvent pris par les tâches du quotidien donc même si la volonté est présente, les actions collectives ne sont pas toujours faciles à mettre en place. Les partenariats et les mises en réseau peuvent-être complexes dû au grand nombre de collaborateurs. De plus, la collaboration avec le système de santé semble être difficile.

La collaboration est avant tout une posture qu'il faut adopter, mais la volonté partagée de collaborer n'est pas suffisante pour engager des actions collectives. Il faut comprendre les avantages, les raisons et les méthodes de collaboration pour qu'elle soit fructueuse.

2.2 Développer un discours commun

Les participants ont souligné **l'importance de développer une vision commune tout en respectant les besoins spécifiques de chaque secteur**. Une vision commune faciliterait grandement la communication entre les acteurs qui parleront le même langage. De plus, le fait d'avoir un message commun facilitera la compréhension du message par le grand public et améliorera la visibilité de l'accessibilité universelle.

Pour y arriver, il faut **identifier les zones de collaboration possibles entre les partenaires** qui ont des mandats similaires, ou alors identifier les enjeux transversaux et intersectoriels qui concernent l'ensemble des partenaires.

Le discours commun est un objectif à atteindre qui permettra de multiplier l'impact des actions.

2.3 Mettre en place des actions concrètes

Les participants ont mentionné l'**importance et la volonté partagée chez les acteurs de poser des actions concrètes**. Il est important de s'investir collectivement dans une démarche de collaboration, et un des grands défis est de poser des gestes concrets une fois les discussions terminées.

2.4 La question du financement

La majorité des participants soulève que **les modes d'attribution du financement aux organismes les mettent trop souvent en compétition les uns avec les autres**. Cette compétition rend la collaboration plus difficile et nuit au développement de l'accessibilité universelle. Ce sont les méthodes d'allocation de fonds et l'insuffisance du financement qui créent cette compétition.

D'un autre côté, plusieurs participants ont soulevé que la collaboration et l'adoption d'approches communes permettraient non seulement de **diminuer la compétition en mettant les ressources en commun**, mais aussi d'**aller chercher plus de financement auprès des bailleurs de fonds**.

2.5 La question du temps

Beaucoup de participants affirment **ne pas avoir les ressources pour investir beaucoup de temps dans les travaux de collaboration**. Les représentants d'organismes ont beaucoup de tâches à accomplir, ce qui laisse peu de temps pour les activités de concertation.

Dans les organismes où les effectifs sont limités, la situation est encore plus délicate. Un répondant explique qu'il est nécessaire de faire des choix quant aux représentations effectuées pour pouvoir répondre efficacement à la charge de travail dans son organisme.

Section 3 : le sondage Léger - Notoriété et perception à l'égard de l'accessibilité universelle

Le présent sondage s'inscrit dans la démarche du Schéma de transformation sociale en accessibilité universelle adopté par les membres d'AlterGo, qui a pour objectif ultime « Que l'accessibilité universelle soit! ». Il a été financé par la Fondation du Grand Montréal, dans le cadre du GO – Pour un Grand Montréal accessible.

Une des cibles du processus de transformation sociale est le grand public. Pour réaliser l'accessibilité universelle, il faudra amener celui-ci à la connaître et la comprendre, avant qu'il ne soit en mesure d'y contribuer puis de la porter.

Afin de cibler des actions porteuses qui permettront de faire avancer la démarche, il importe de faire un état des lieux. Quel est la connaissance de la population québécoise de l'accessibilité universelle? L'hypothèse souvent posée est que c'est un enjeu qui est méconnu au Québec.

L'objectif de ce sondage est donc double : Comprendre où se situe la connaissance du grand public de l'accessibilité universelle, puis poser des questions qui, répétées périodiquement, permettront de constater le résultat des efforts de sensibilisation déployés.

Méthodologie

Au mois de Janvier 2019, AlterGo a mandaté la firme **Léger** afin de mesurer la notoriété et la perception des Québécoises et Québécois à l'égard de l'accessibilité universelle. Un **sondage web** a été réalisé du **18 au 21 janvier 2019** auprès de **1009 Québécoises et Québécois**, âgés de 18 ans ou plus et pouvant s'exprimer en français ou en anglais.

Les résultats ont été pondérés selon le sexe, l'âge, la langue maternelle, la région, le niveau d'éducation ainsi que la présence d'enfants dans le ménage pour rendre l'échantillon représentatif de l'ensemble de la population à l'étude.

À titre comparatif, la marge d'erreur maximale pour un échantillon de 1009 répondants est de $\pm 3.09\%$, et ce, 19 fois sur 20.



Pour un
grand Montréal
accessible



FORMATION
ALTERGO

Notoriété de l'accessibilité universelle

Sondage auprès du grand public québécois

Au cours des derniers mois, avez-vous entendu parler d'accessibilité universelle?

* 85% des Québécois ne sont pas sensibilisés à l'accessibilité universelle

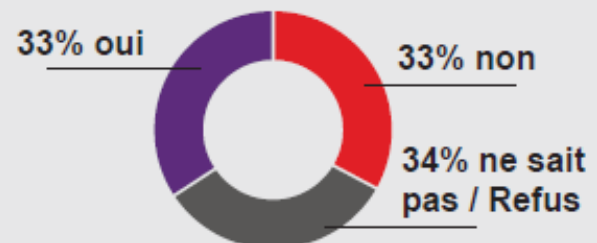


Qui est visé par l'accessibilité universelle?

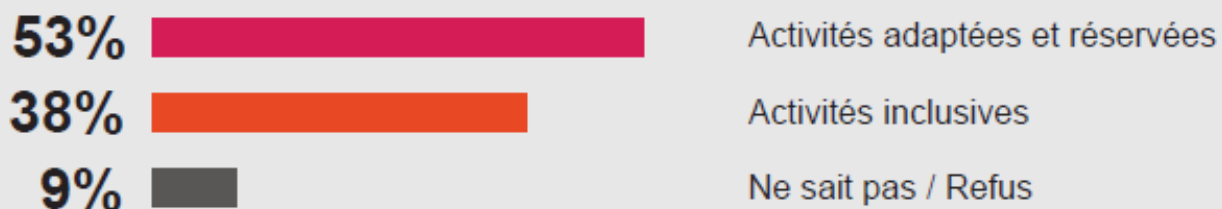
46% ne sait pas ou refuse de répondre




Sport, loisir, culture: est-ce facilement accessible dans votre région pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles?



Qu'est-il préférable au niveau des activités sportives, de loisirs et culturelles pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles?



Ce sondage **Leger** a été financé par :  Fondation du Grand Montréal

Ce sondage a été réalisé du 18 au 21 janvier 2019 auprès de 1 009 Québécois(es).

La marge d'erreur maximale pour un échantillon de 1 009 répondants est de $\pm 3,09\%$, et ce, 19 fois sur 20.

Question 1 – Accessibilité universelle

Au cours des derniers mois, avez-vous entendu parler de l'accessibilité universelle?

Réponses :

- **73%** : Non
- **15%** : Oui
- **12%** : Ne souvent pas / Ne sait pas

Analyse : La question 1 demandait sans détour aux répondants s'ils avaient entendu parler d'accessibilité universelle. 73% de la population a répondu par la négative. Cumulé au 12% qui ne s'est pas prononcé, c'est dire que 85% de la population ne peut pas affirmer clairement qu'elle a entendu parler du concept au cours des derniers mois.

Question 2 – Publics visés

Selon vous, qui est visé par l'accessibilité universelle?

Réponses :

- **46%** : Ne sait pas / Refuse de répondre
- **28%** : Les personnes ayant des limitations physiques
- **22%** : Les personnes ayant peu de moyens financiers
- **19%** : Les personnes ayant des limitations cognitives
- **18%** : Les personnes âgées
- **16%** : Les personnes issues de cultures différentes
- **16%** : Les personnes issues des minorités visibles
- **13%** : Les familles avec jeunes enfants
- **10%** : Les travailleurs

Analyse : La question 2 demandait de définir à qui s'adresse l'accessibilité universelle. La donnée la plus importante du résultat est qu'une personne sur deux (46%) ne sait pas à qui référer l'accessibilité universelle, même en présence d'un choix de réponse lui indiquant seulement de bonnes réponses.

Question 3 – Objets de l’accessibilité universelle

Selon vous, qu’est-ce qui est visé par l’accessibilité universelle?

Réponses :

- **57%** : L’accessibilité des programmes, des services et des emplois (par exemple, en s’assurant que les normes permettent à tous d’y avoir accès)
- **42%** : L’accessibilité des infrastructures (par exemple, en assurant l’accessibilité physique aux lieux publics)
- **37%** : L’accessibilité des communications (par exemple, en rendant disponible de la documentation dans des formats adaptés en audio ou en langue des signes du Québec, etc.)
- **25%** : La formation et la sensibilisation de la population

Analyse : Les réponses à cette question sont difficiles à interpréter. On peut penser que comme pour la question 2, l’option « Ne sais pas / Refuse de répondre » aurait récolté une part importante des réponses. Mais en l’absence de ce choix, les gens ont répondu au meilleur de leur connaissance, et comme les 2 premières questions ont démontré que beaucoup de gens connaissaient mal le concept, il est difficile de se fier à ces résultats. Pour la prochaine édition du sondage, la question gagnerait à être retravaillée.

Question 4 – Offre de service

Selon vous, est-ce qu’actuellement l’offre de services de sport, de loisir et de culture de votre région est facilement accessible aux personnes ayant une limitation fonctionnelle?

Réponses :

- **34%** : Ne sais pas / Refuse de répondre
- **33%** : Oui
- **33%** : Non

Analyse : À cette question, on obtient une égalité parfaite. 33% des gens disent oui. 33% disent non. 34% des gens disent ne pas savoir. On ne peut dégager aucune tendance. Il est probable que cette donnée révèle qu’il n’existe pas de référent commun à l’ensemble de la population pour juger de l’accessibilité universelle d’une offre de service en sport, en loisir ou en culture.

Question 5 – Activités spécialisées ou inclusives

Quand vous pensez aux activités sportives, de loisirs et culturelles pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles (physiques ou cognitives), est-ce préférable de développer des activités adaptées qui leur sont réservées ou de les inclure dans les activités régulières?

Réponses :

- **53%** : Développer des activités adaptées qui leur sont réservées
- **38%** : Les inclure dans des activités régulières
- **9%** : Ne sais pas / Refuse de répondre

Analyse : Les répondants devaient se prononcer à savoir s'il valait mieux mettre sur pied des activités réservées aux personnes ayant une limitation fonctionnelle ou alors les inclure dans des activités déjà existantes. 53% considère qu'il vaut mieux créer des activités réservées aux personnes ayant une limitation fonctionnelle alors que 38% considère qu'il vaudrait mieux inclure.

C'est donc dire qu'une proportion non-négligeable privilégie l'inclusion, même si la majorité favoriserait encore les activités spécialisées. Notons au passage que contrairement au reste des questions, seulement 9% des personnes ne se sont pas prononcées sur le sujet, indiquant peut-être des opinions plus tranchées sur la question.

Cependant, la connaissance ou la méconnaissance des répondants des différentes possibilités d'inclusion jouent fort probablement sur leur opinion à ce sujet. Le fait que beaucoup aient répondu qu'il était préférable de développer des activités réservées signifie peut-être qu'ils ne connaissent pas l'étendue des possibilités et les réalités de l'inclusion.

Annexes

Les données des **annexes A et B** sont issues de la participation des représentants des organismes aux ateliers du GO. On a demandé aux participants de compléter les diagnostics posés par les experts, afin que l'on ait une vision collective de l'état des lieux de l'AU et de la collaboration à l'échelle du grand Montréal.

Les données qui suivent sont donc les données brutes non interprétées.

Annexe A : données sur l'état des lieux de l'accessibilité universelle dans le grand Montréal

Sensibilisation générale de la société

Propos des panélistes

- Le concept d'AU ne date pas d'hier (près de 35 ans), mais il y a encore beaucoup de travail à faire pour le faire connaître, et pour l'appliquer.
- Le nombre d'agents multiplicateur augmente sans cesse.
- L'accessibilité universelle, c'est aussi une question d'attitude et d'ouverture à essayer de nouvelles méthodes pour inclure. On sent que plusieurs milieux, notamment celui du communautaire, font des efforts pour inclure et sont ouverts à essayer de nouvelles méthodes.
- L'accessibilité universelle est de plus en plus reconnue comme une priorité au niveau international, et les villes sont vues comme des acteurs de premier plan pour offrir ces services.
- Pas beaucoup d'avancées dans le monde du privé. On travaille souvent avec les gouvernements et organismes publics, pas beaucoup avec le privé.
- L'AU est méconnu, et les gens ne comprennent pas que ça sert à tout le monde.
- Les engagements municipaux pris par Montréal, notamment les plans d'actions, reddition de compte annuelle et politique en accessibilité universelle. C'est la volonté d'aller toujours plus loin en AU.
- Outils adaptés et accompagnement disponible pendant les élections
- Formation pour développer d'avantage les compétences de l'ensemble des acteurs municipaux. Elle est encore offerte sur une base volontaire.

Avancées identifiées par les participants

- L'inclusion est à la mode et il faut en profiter.
- L'inclusion en général est plus ouverte.
- Hausse des demandes et des besoins.
- Hausse du réflexe AU: un peu plus naturel: écoute, ouverture, baisse de la peur et de l'indifférence face à l'AU, aux personnes dans le besoin.
- La sensibilisation aux valeurs et l'impact de l'accessibilité vers l'action.
- Meilleure réceptivité et écoute des besoins des différents acteurs.

- Mobilisation des milieux municipaux, des entreprises, etc.
- Plus grande acceptabilité de la notion d'AU dans les comités (groupes de travail)
- Implications des personnes handicapées dans la recherche de solutions. Peut être améliorés, choisis au Québec comparé à d'autres pays. Pas une obligation, un droit.
- Mise en place de comité accessibilité, on en parle. Réflexion, cela abouti à des actions concrètes, par exemple un édifice accessible.
- Respect et notoriété des paralympiens (Chantal Peticlerc, Benoit Huot, la hausse de la visibilité a contribué à la reconnaissance des enjeux d'accessibilité, hausse de la réflexion de la population en général.
- Plus de visibilité pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles à la télévision / la chaîne AMI-TELE, dans des rôles d'êtres humains à part entière, qui ont une vie, des joies, des peines
- Médiatiquement parlant, on entend plus parler d'autisme
- La représentation de PH dans les médias, notamment grâce à AMI-Télé
- Plus grande visibilité dans les médias / médias sociaux des personnes ayant des incapacités.
- Campagne électorale de 2017: panel des députés avec interprètes présents
- Amélioration substantielle de l'accessibilité du vote (surtout au municipal): changement d'attitude du DGE
- L'inclusion des photos de candidats sur le bulletin de vote à la dernière élection
- Municipalité de moins de 15 000 habitants ont de plus en plus le souci de l'AU.
- Municipalité de McMasterville : le maire a fait une présentation inspirée des 3 volets qu'ils ont développées (vision inclusive et inspirante): rien ne les y obligeait, et pourtant ! Comité organisateur a mobilisé plusieurs personnes.
- Montérégie: colloque AU le 3 décembre 2018 destiné aux municipalités de moins de 15 000 habitants, qui ne sont pas tenues de présenter un plan d'action en AU.
- Médiatisation: les grandes entreprises ont pris la parole.
- Nouvelles orientations et désirs d'agir des conseils d'administration et départements.
- Meneur d'enjeu acceptent de s'identifier: Nike = athlètes avec différentes valeurs sociales = prise de risque.

- Plusieurs couches dans un même métier sont plus au courant et non seulement les dirigeants.
- L'attention qui est portée à l'AU dans l'événementiel: le réseautage pour l'échange de méthodologie: partage d'outils.
- Affiches visibles dans les stations de métro sur l'AU.
- Essor dans le milieu "sourd" : les personnes sortent davantage de leur milieu qu'avant.
- On mise de plus en plus sur divers type d'accessibilité, nous avons dépassé la simple accessibilité physique.

Défis identifiés par les participants

- Travailler la perception du Grand public à l'endroit des personnes ayant une limitation fonctionnelle et la perception des personnes ALF à l'endroit d'elles-mêmes / "la dignité du risque": essayons plutôt que de refuser.
- Il ne faut pas limiter les problèmes d'accessibilité aux fauteuils roulants
- On réduit encore trop les limitations fonctionnelles au physique permanent mais on oublie le reste.
- Considération de la déficience intellectuelle.
- Police et école: intervention pour les sourds (lock down ou alarme), discussions politiques.
- Procédures d'urgence/Évacuation/Formation pour tous.
- Formation et sensibilisation des professionnels sur le terrain.
- Mesures d'urgence non adaptées pour personnes avec limitations.
- Difficulté à avancer dans l'accessibilité universelle dans le privé (entreprises et constructions privées).
- Droit à la justice/ Droit à la culture.
- Certains programmes se disent accessibles mais ne le sont pas particulièrement ex: MADA, mais le temps de traversée des piétons n'est pas assez long.
- Pas de ligne directrice au niveau des outils en AU.
- L'accessibilité doit être vendue même aux organismes communautaires.

Changement souhaité	Collaborations nécessaires	Acteurs impliqués
Que tout acteur (individu ou institution) développe le réflexe AU. Réflexion automatique suivie d'actions (conception de projets, aménagements, communications, services à la population).	Systématiser la formation sur l'accueil des personnes ayant des limitations fonctionnelles à tous les employés de la ville de Montréal qui offrent des services à la population. Consulter les experts en AU (AlterGo, société logique, chercheurs)	Elus Organisme Personnel de la ville de Montréal qui offre des services à la population.
Que la population ait une meilleure compréhension des enjeux liés à l'AU de manière à pouvoir y adhérer (les soutenir, les promouvoir)	Collaborations de proximité (arrondissements). Visibilité médias grand public Thème AU abordé dans les programmes scolaires (préparer la prochaine génération)	Organismes AlterGo Agents d'inclusion
Participation citoyenne	Mobiliser acteurs et citoyens. Réserver des sommes / du temps pour permettre ces espaces en amont des projets. Accessibilité de l'information/Éducation populaire	Groupes/Associations personnes handicapées et santé mentale Organisateurs des espaces d'échange (ville, table, organismes)
Former et sensibiliser les acteurs lavallois au concept de l'AU: Élargir les cibles et sortir du milieu des personnes handicapées. Modifier l'attitude des acteurs et perceptions.	Collaborations entre les différents organismes lavallois.	L'ensemble des citoyens

L'accessibilité des infrastructures

Propos des panélistes

- Introduction d'exigences d'accessibilité dans la réglementation de construction de nouveaux logements, qui vise 100% des logements. Porteurs pour l'avenir. C'est comme le salaire minimum, c'est la plus petite possibilité.
- Plusieurs grandes institutions choisissent d'aller bien au-delà, la Ville de Montréal est un bon exemple. La STM aussi, l'OMHM, les commissions scolaires, et plusieurs autres.
- Tous les documents sont disponibles gratuitement sur le web, donc démocratisation de l'expérience des acteurs.
- Ville de Montréal :
 - 1- Mise aux normes des bâtiments.
 - 2- Plusieurs projets pour les installations de sports, loisir et culture, notamment des complexes aquatiques avec des vestiaires universels.
 - 3- Guide d'AU des bâtiments municipaux.
- De plus en plus d'appels d'offre publique mentionnent l'accessibilité universelle. Ce qui mène à l'existence de projets exemplaires qui servent d'exemple comme la Bibliothèque du Boisé dans l'arrondissement Saint-Laurent
- Ordre des architectes travaille depuis quelques années à une politique québécoise de l'architecture. Ils ont publié un livre blanc où l'accessibilité universelle fait partie des 7 principes clés
- Beaucoup d'éducation et de sensibilisation à faire encore pour que les gens comprennent que les normes ne sont qu'un strict minimum.
- La chaîne de l'accessibilité universelle comporte beaucoup de maillons. Il y a de moins en moins de maillons qui comportent des obstacles, mais il n'en suffit qu'un pour que l'activité ne soit pas accessible. Il faut apprécier les avancées, même si le résultat n'est pas nécessairement présent.

Avancées identifiées par les participants

- Société d'habitation du Québec ont des exigences plus élevées.
- Fin des permis de construction délivrés pour la construction de terrasses si elles ne sont pas accessibles (Arr. Ville-Marie et Rosemont).
- Programme des rues piétonnes et partagées qui comprend des critères d'accessibilité.

- Quartier des spectacles: intégration de l'Accessibilité dans les plans de création d'aménagement - plage Jean-Drapeau.
- Kéroul: programme d'accessibilité des établissements touristiques subventions reçues: 18 projets complétés.
- Kéroul: programme destination pour tous.

Défis identifiés par les participants

- Défis au niveau des bâtiments qui sont déjà bâtis et plus âgés.
- Les besoins non comblés pour le groupe incluent notamment l'intégration de bonnes pratiques en accessibilité universelle avec le maintien du patrimoine.
- Comment préserver la valeur du patrimoine en intégrant l'accessibilité universelle.
- Accès aux bâtiments historiques.
- Accès aux parcs et leurs services.
- Manque de gym et d'installations, plateaux sportifs adaptés.
- Ressources d'hébergements non accessibles.
- Améliorer l'accès au logement.
- Le logement demeure inaccessible, c'est la base de l'inclusion. Les lois relatives au logement sont des obstacles à l'inclusion.
- Former les architectes.
- Inclure d'avance dans les écoles d'architecture des cours dans les programmes directement.
- Même des lieux qui sont adaptés ne sont pas faits logiquement. Tables de pic nic adaptées, mais non accessibles.
- Prioriser l'accès des locaux adaptés aux groupes qui en ont besoin.
- Parfois le manque d'entretien cause des limitations: mini van insalubres.
- Allez plus loin que les normes de construction, prendre en compte les besoins d'accessibilité et consulter les organisations.

Changement souhaité	Collaborations nécessaires	Acteurs impliqués
Adaptation: infrastructures (WC) unisexe selon les besoins différents. Adaptation intelligente des infrastructures en utilisant la technologie et l'intelligence artificielle.	Architecture spécialisée (normes) Formation Sensibilisation.	Ville, arrondissement Associations spécialisées en architecture et design Médias.
Que les normes AU proposées par la société logique soient intégrées au code du bâtiment du Québec.	Lobbying (travail d'influence). Ramener les décideurs sur le terrain (ex: marches exploratoires)	Elus Organismes OPHQ Regroupements
Accès aux installations municipales, (exemples: piscines chaudes) Financier-Ressources Ratio class/accompagnement	Démontrer. Besoin / Consulter	Organismes Tables de quartier
Dans les lieux actuels: Améliorer/financer l'AU ou partielle lorsque l'universalité n'est pas possible.	Identifier les lieux actuels et potentiels selon l'humain. Base de données accessibles et disponible, faire un état des lieux.	Arrondissements Gouvernement provincial CIUSS
Design du parc Lord Reading Yacht club, inclure l'accessibilité dès le début du processus.	Interpeller AlterGo pour des marches exploratoires. Interpeller Kéroul et société logique pour consulter sur ce projet en début-milieu-fin.	Conseillers municipale, ville, AlterGo
Changement souhaité	Collaborations nécessaires	Acteurs impliqués
Bâtiments municipaux chalets de parc, centre	Interpeller AlterGo pour des marches	Ville, administrations,

récréatif, augmenter l'accessibilité.	exploratoires. Interpeller Kéroul et société logique pour consulter sur ce projet en début-milieu-fin.	consultations citoyens. Rendre les consultations accessibles.
---------------------------------------	---	--

L'accessibilité des transports et de la mobilité

Propos des panélistes

- Au niveau du transport, programme d'accessibilité du métro, pour faire passer de 14 stations accessibles à 31 en 2022 et à 41 en 2025. Aussi, progrès au niveau du réseau d'autobus qui sont tous à plancher abaissés, et tous munis de signalisation visuelle ET sonore. Les 2/3 ont une rampe d'accès à l'avant, et la totalité sera dotée d'ici 5 ans. Révision importante du site de réservation en ligne, qui est maintenant plus accessible.
- En termes de transport, gros défis qui nous attendent.
 - 1- Il faudra que toutes les informations soient accessibles, notamment sur les applications mobiles.
 - 2- Entretien des autobus en hiver, les rampes ne se déploient pas toujours en raison d'un bris.
 - 3- Réseau de transport plus accessible = gros défi de déneigement!
 - 4- Tous les arrêts, les débarcadères et les corridors déneigés.

Avancés identifiés par les participants

- Transport adapté.
- STL: projet compagnon dans les transports publics.
- Rénovations métro Mont-Royal avec planification de l'accessibilité universelle.
- Accessibilité des routes avec trottoirs adaptés.
- STL- Plan d'action / 2500 arrêts accessibles / Grande évolution / Enveloppe budgétaire à venir / Gratuité 65 ans et plus / Politique d'AU à venir.

Défis identifiés par les participants

- Transport adapté intermodal discontinuité de la chaîne de déplacement dans différents domaines et à différentes échelles.
- Hors Montréal: transport adapté très limité dans sa desserte. Transport adapté inter-régions déficient.
- Discontinuité des services en lien avec la météo devraient être considérée dans une ville nordique comme élément primordiale.
- Accès au transport hors des grands centres.
- Transport adapté pour venir des petites municipalités.
- Accès au taxi / transport adapté de façon spontané.
- Taxis n'est pas accessible, seulement 5% au Québec.
- Beaucoup d'adaptation à avoir dans les transports en commun.

- Améliorer l'aménagement des villes pour les piétons.
- Contrainte d'horaire, pas de spontanéité du transport adapté.
- Manque d'adaptation pour répondre aux besoins particuliers de la personne (proximité dans le transport/taxi).
- Transport adapté ne répond pas à tous les besoins, critères rigides pour y avoir accès.
- Autres contraintes: les jeunes de 12-18 ans dont les parents utilisent le transport adapté : droit à un seul enfant accompagnateur.
- Politique (limitative) des bagages au transport adaptés.
- Projet pour faciliter la mobilité: application pour suivre le déplacement (Compagnons STL) pour les TED.
- Dans les infrastructures de la ville, surtout les trottoirs, il reste des disparités. Il y a aussi peu de feux sonores, ou ils sont défectueux. Il y a donc des disparités dans la chaîne d'accessibilité.

Changement souhaité	Collaborations nécessaires	Acteurs impliqués
Transport adapté-transport en commun. Problématique: inter-ville ou inter-régional, taxi accessible privé, accessibilité des autobus et des arrêts.	Déficiences intellectuelles: manque de formation des chauffeurs de taxi privé	Élus municipaux, compagnie privée de taxi, société de transport.
Transport en commun actif	Enjeux: transport électrique sans bruits. Accueil et attitude, favoriser l'inclusion Formation des chauffeurs, favoriser l'inclusion.	STM avec un organisme
Cohérence entre transport hébergement activités sécurité et coûts associés.	Formation accueil et attitude. Programme de gratuité pour l'accompagnateur.	Arrondissements Groupes/ associations personnes handicapées

Disponibilité de l'accompagnement et question des camps de jours et de l'éducation

Propos des panélistes

- La pérennité du PALIM
- Véro est une des seules personnes à avoir un accompagnateur à temps plein. Pendant qu'on est aux études, on a accès à une multitude de services d'accompagnement. Par contre, il y a une rupture de services entre le ministère de l'éducation et le ministère du travail, ce qui fait qu'on n'a pas de services sur le marché du travail.

Avancées identifiées par les participants

- VATL
- Programme PALIM
- Bonification programmes PANAM et PALIM.
- Hausse de l'accompagnement.
- Plus d'information et d'accès aux programmes d'accompagnement, soutien aux personnes dans les cegeps, universités.
- Accessibilité Universelle en camp de jour.
- Accompagnement dans les camps de jour.
- Accompagnement en camp de jour: plus d'ouverture, plus de mobilisation, la coercition a fonctionné.

Défis identifiés par les participants

- Iniquité des programmes d'accompagnement à l'AU des organismes communautaires les entreprise, etc. par les municipalités.
- Besoin de plus d'interprète labiale.
- Site culturel ou piscine : offrir automatiquement un accompagnateur offert par la Ville.
- Loisir : discontinuité / cessation de la transmission d'information de l'école vers les activités de loisir.
- Trou après l'école spécialisée pour personnes avec déficiences et cas lourds
- Problème de transition entre les services et programmes offerts aux enfants et aux adultes.
- Fin de la scolarité à 21 ans: les personnes se retrouvent devant rien! Besoin de se réaliser.
- Trous de services après 21 ans et avant 65 ans: Gouffre de services!
- Manque de prise en charge en dehors du système scolaire.

- Transition école - vie active: non uniformisation de l'accès à L'information.
- Manque de disponibilité de technologie dans le post-secondaire.
- Absence des enjeux Déficience Physique au programme Transition école vie active (TEVA).
- Accessibilité pour enfant avec Déficience Physique dans les camps de jour.

Changement souhaité	Collaborations nécessaires	Acteurs impliqués
Permettre aux élèves de réaliser leur plein potentiel (enfants, adultes après 21 ans). Collaboration des différents partenaires pour mettre en commun des expertises.	Faciliter les ponts entre OBNL et CSDM. Création des comités aviseurs incluant acteurs des écoles et OBNL pour priser sur les besoins.	Organismes à but non lucratif et commission scolaire de Montréal.
Accessibilité des écoles	Passer par le TEVA. Poursuite, continuité du TEVA durant la période estivale par le loisir. Rendre TEVA obligatoire pour tous, 3 ans avant la fin du parcours scolaire.	Liens à faire avec des entreprises d'économie sociale pour apprentissages nécessaires pour intégrer un milieu de travail (formation spécifique).
Permettre aux élèves de réaliser leur plein potentiel dans leur projet de vie (4 à 21 ans). Simplification de texte.	Création de tables de concertation.. Rendre accessible l'information, développer un réseau de simplificateur, faciliter la collaboration entre les OBNL	TEVA CIUSS CSDM Organisme communautaires
AU pour la CSDM: Accessibilité communicationnelle, accessibilité mobilité réduite.	Attention à l'AU des centres de formation, francisation. Faire un répertoire de recherches faites sur la question.	Centre de ressources éducatives et pédagogiques. Centre Champagnat Poursuivre le rapport sur l'accessibilité des

Développement de projet pilotes.	écoles. Regroupement régionaux concernés.
-------------------------------------	---

Législation et financement

Propos des panélistes

- Inclusion de personnes handicapées sur des comités aviseur, comme celui du conseil des arts et des lettres du Québec (CALQ), pour développer un plan d'action à l'égard des personnes handicapées.
- Il est temps qu'on ait une vraie loi avec du mordant. L'AU ne devrait pas être une option, ce devrait être une obligation. Il faut qu'on ait des mécanismes de systématisation. Plusieurs paliers de gouvernements ont différentes responsabilités en matière d'AU. Les villes ont certaines compétences, mais doivent composer avec les autres paliers de gouvernement. La ville a un rôle à jouer d'arrimage entre tous les acteurs, pour qu'ils jouent leur rôle.

Avancées identifiées par les participants

- Fédéral: politique d'accessibilité
- Loi C-81 maintenant au Sénat (fédéral), impact potentiel au niveau provincial et municipal.
- Fonds d'action universelle du fédéral: ouverture des projets admissibles tels Swozelen.
- En Ontario : loi obligeant à faire des aménagements, former le personnel mais aussi accompagner et donner les moyens aux entreprises de le faire.
- Obligation faite par l'OPHQ de produire des plans d'action pour les personnes handicapées.
- Appui financier par le biais de divers programmes.
- SACAIS: avec rehaussement du budget des groupes communautaires plus nouveau plan d'action sur l'ACA bonne nouvelle.
- Porteur de dossier de l'AU à la ville.

Défis identifiés par les participants

- Budget dédié et plans d'actions pour chaque arrondissement (seulement Verdun et Saint-Léonard en ont)
- Discontinuité des services entre les régions, transport et autres.
- Les besoins et la réalité transcendent les frontières administratives (villes, CIUSSS, etc.)
- Inclusion des personnes handicapées à tous les niveaux décisionnels
- Besoin de financement en général.

- Manque de financement ou de connaissances sur les financements et programmes pour permettre aux organismes d'offrir des services à des personnes ayant une limitation fonctionnelle.
- Essoufflement des organismes à fournir les services avec les ressources octroyées
- Budget toujours insuffisant.
- Lourdeur bureaucratique.
- Accessibilité financière.
- Suivi des plans d'action (imposés par l'OPHQ) défaillants. Aucune sanction. Obligation doit être faite de respecter les standards québécois de conception des sites web.
- Besoin d'un ministre dédié aux personnes handicapées.

Changement souhaité	Collaborations nécessaires	Acteurs impliqués
Nomination d'une personne clé pour être à l'affut. Un porteur de dossier dans les municipalités, face à l'AU aussi dans chaque organisation.	Implication du milieu de la santé, du scolaire. Formation au plan relationnel, des communications. Table intersectorielle/Table développement social? Bien définir tous les types de handicap pour tous.	Tous
Connaissance des besoins et des services en lien avec les différentes limitations en AU.	Recherche avec les universités. Cartographier les besoins et les transmettre aux élus pour arriver à des actions qui répondent aux besoins. Centralisation de l'information/Pôle central	
Programme de subventions disponible aux citoyens pour motiver des commerçants et avec les détails trucs, astuces.		Ville

L'accessibilité du sport, du loisir et de la culture

Propos des panélistes

- De plus en plus accès à la culture pour les personnes ayant une limitation fonctionnelle. Celui-ci étant reconnu par la charte des droits et libertés, c'est une avancée non-négligeable.

Avancés identifiés par les participants

- Dans le milieu culturel, il a eu des avancées, notamment par le biais de la médiation culturelle par la mise en place d'actions concrètes.
- Créations artistiques.
- Plus de formation accessible, activités culturelles.
- Activités universellement accessibles plus nombreuses, mois de l'Accessibilité dans les bibliothèques à Montréal (bonification des équipements).
- Ville: ouverture d'activités inclusive / intégrées: spécialisées mais ouvertes à tous.
- Projet YMCA bénévole-accompagnateurs à l'intérieur des activités de loisirs.
- Journée de la culture dans les bibliothèques.
- Dans le milieu artistique et culturel: plus grande place aux artistes ayant des limitations.
- Représentations décontractées
- Normes adaptées pour une audience inclusive (lumière dans la salle, permission d'applaudir quand bon lui semble).
- Développement du sport adapté : tremplin de valorisation à l'extérieur des écoles.
- Développement du milieu sportif adapté.
- Sports adaptés sont pris en compte dans la réflexion de la piste Gilles Villeneuve.
- Organismes PANAM: Pan-Montréalais: accès aux services de différentes municipalités.
- Programme PANAM: reconnaissance des organismes montréalais, avantages pour la réservation d'infrastructures municipales.

Défis identifiés par les participants

- Sports adaptés à développer en Montérégie.
- Pas assez de services dans les établissements de sports pour aider les personnes ayant une limitation fonctionnelle pour faire du sport.

- Partenariats de proximité : projets en AU dans les arrondissements: parc, plage de l'est (expertise), projets en collaboration avec la maison de la culture locale et la bibliothèque / projets qui rayonnent peu mais qui ont beaucoup d'impact.

Changement souhaité	Collaborations nécessaires	Acteurs impliqués
Accès à interprète pour des visites guidés au festival. Sous-titrage des films. Fonds de la fédération des sourds QC insuffisant.		
Favoriser la perméabilité des lieux de cultures aux pratiques amateurs.	Service de maillage entre le milieu professionnel et les troupes amateurs. Événement rassembleur (multi-arts).	Service de la culture/maison de la culture. Mois de l'AU Semaine québécoise des personnes handicapées.
Intégrer à la planification des politiques publiques en culture, une dimension favorable à l'accessibilité des contenus culturels.	Concertation facilitée par des groupes-experts. Une AU, entre les acteurs du politique et les responsables de l'opérationnalisation des orientations. Gouvernance ouverte.	Municipalités Ministère de la culture Bureaux d'arts publics.
Installations sportives/loisirs: qu'il y ait une discrimination positive.	Définition des priorités selon chaque installation, selon l'accessibilité, flexibilité dans l'attribution des plateaux.	OBNL, Gestionnaire d'installation, Élus municipaux.
Service publics/privés+ domaine loisirs Formation pour l'accueil des personnes avec un handicap.	Contrainte Légale: Public: facile à mettre en place. Privé: obligation de suivre des formations pour avoir un permis.	Gouvernement du Québec Chambres de commerces, municipalités.

Informations et communications

Propos des panélistes

- Accessibilité du web, révision du standard québécois de l'accessibilité du WEB à l'été 2018 :
 - Maintenant, les standards se fondent sur les standards internationaux.
 - Assujettissement du réseau de la santé et de l'éducation au respect de ces standards.
 - Recommandations issues du milieu communautaire mentionnées dans le document.
- Accessibilité du Web, le RAAMM en 2018 a évalué 2000 sites web. Ils plaçaient la note de passage à 7/10, niveau où on estime qu'une personne sur deux ayant une LF sera capable de naviguer sur le site :
 - 18% des sites ont atteint la note de passage.
 - 33% des sites gouvernementaux
 - 2% des sites des municipalités
 - 6% des sites de commerce en ligne (le commerce en ligne représentant une opportunité incroyable pour les PALF)
 - 28% des sites d'organismes communautaires
- Il faudra donc appuyer et outiller les organismes, les créateurs de contenu et les institutions à travailler sur l'accessibilité des communications.
- Des services accessibles existent, mais ne sont pas suffisamment connus. Il faut mieux communiquer les informations pour que les sites internet soient accessibles.

Avancées identifiées par les participants

- Ville de Laval a amélioré l'accessibilité communicationnelle pour toutes les mesures d'urgences
- Meilleure connexion entre l'information et les usagers notamment avec l'intégration de la technologie dans tous les processus

Défis identifiés par les participants

- Manque de ressources sur le plan de la communication, web, manque de formation des webmestres.
- On pense beaucoup aux adaptations physiques mais peu aux adaptations en communication.

- L'utilisation et l'accès aux différents outils technologiques d'aide à la communication.
- Simplification des textes est rarement nommée: tout le monde n'a pas la même signification de la simplification.
- Communication: notamment les sites web ou lors d'activité (parler lentement, mots simples, structure) importance d'en prendre conscience
- Accessibilité des contenus, littératie.
- Le manque d'information sur les services accessibles
- Il n'existe pas de cartographie intégrée et commune des lieux accessibles selon les limitations, secteurs d'activités, etc.
- Application sur cellulaire avec la liste des commerces accessibles.
- Technologie de l'information non adaptées: devraient être dans les orientations des plans d'action.
- Technologie de plus en plus présente et pas nécessairement adapté à tous.
- Système de transcription en temps réel (tablette, proche ou projeté).
- Service maire mesure d'urgence : communiqué publics interprétés + sous-titrage de qualité.

Changement souhaité	Collaborations nécessaires	Acteurs impliqués
Communications adaptées. Site web adaptées (non-voyants). Documentation.	Formation Spécialiste développement web	Les organismes AlterGo
Site web accessible des villes	La communication doit être revue dans les instances. Les CISSS pourraient parler des normes d'accessibilité.	Personnes des communications. INLB CMR
Communication (sous titrage et interprète) Communication générale Communication d'urgence Municipalité doit revoir le plan d'urgence à l'intention des personnes handicapées.		Association local (personne) Sivet Association nationale (représentation) Sécurité civile Premier répondant
Développer la communication accessible: Sensibiliser- outiller les acteurs Se fixer des objectifs quantifiables Enjeux Web Événements (LSQ, vulgarisant, simplification) Signalisation.	S'entourer d'experts= (institut Nazareth Louis-Braille, société logique) Les nouveaux développement de la ville. Développement du centre-ville, aménagement du métro Cartier, quartier Chomedey).	Les milieux qui visent: les aînés, les personnes immigrantes, les familles.

Concept de l'accessibilité universelle

Propos des panélistes

On ajoute de plus en plus de nouvelles perspectives à l'accessibilité universelle. On ne parle plus seulement des rampes d'accès et d'ascenseurs. Par exemple, l'accessibilité communicationnelle (informations sonores, traducteurs, sous-titrage aux vidéos).

Avancées identifiées par les participants

- Plus de financement en recherche.
- Plusieurs outils de références en AU.
- Expertise disponible pour mieux connaître et comprendre.

Défi identifiés par les participants

- Le concept d'accessibilité universelle n'est pas compris de la même façon par tous. Différence avec l'inclusion.
- Coordination de la chaîne d'accessibilité (info-offre) du projet à la réalisation pour l'utilisateur.
- Besoins des personnes DI peu documentés.
- Manque d'instruments de mesure / Demande de reddition de compte / Demande de suivi / Demande d'indicateurs plus précis / Des audits.

Changement souhaité	Collaborations nécessaires	Acteurs impliqués
Terminologie utilisée (standards) facile à comprendre.	Consultation des partenaires en AU. Sensibilisation	Organismes Médias

L'accessibilité en emploi

Propos des panélistes

- La ville comme employeur. Programme d'accès à l'égalité en emploi, qui vise à promouvoir l'embauche pour les groupes sous-représentés au niveau municipal. Guide de l'employeur.
- Le changement des mentalités passe par l'inclusion en emploi. Par exemples, à Gratz, 15% des employés ont un handicap. Donc tout le monde a un collègue concerné par l'accessibilité.

Avancées identifiées par les participants

- Employés avec des limitations fonctionnelles au sein des organisations (INLV, zone Montérégie, Alpha, etc.) tranquillement.

Défi identifiés par les participants

- L'accès au marché du travail demeure limité: discrimination, programme d'accès à l'emploi limitatifs.
- Accès à l'emploi n'est pas facile.
- On doit adapter les structures pour améliorer l'accessibilité en matière d'emploi.
- Accessibilité au travail / Adapter les lieux de travail mais aussi la description de tâche (est-ce que les syndicats bloquent les portes et tâches?)
- Inclure la représentation des descriptions de poste et culture d'organismes/entreprises.

L'accessibilité en santé

Propos des panélistes

- Réseau de la santé, suite à la réorganisation du réseau de la santé, tous les CIUSSS doivent faire des plans d'action à l'égard des PH. Certains ont commencé à mettre en place des comités avec des représentants communautaires et usagers ayant des LF.
- Les CIUSSS commencent à travailler ensemble, ce qui provoque un effet d'entraînement où ceux qui sont moins sensibilisés apprennent de ceux qui sont les plus avancés dans le domaine.

Défi identifiés par les participants

- Acclimatation au système de santé québécois pour les immigrants et isolement, barrière légale d'accueil.
- Accès aux soins de santé (difficile, pas toujours accessibles physiquement).
- Frustrations; les personnes doivent se démener, pour avoir accès aux soins de santé de base.
- Pas d'uniformité dans les plans d'action des CISSS/CIUSSS en matière d'AU.
- Centre hospitalier de l'université de Montréal n'est pas accessible malgré la connaissance en accessibilité universelle.
- Nouveau centre hospitalier de l'université de Montréal manque de mécanisme pour ouvrir les portes.

L'accessibilité des commerces

Propos des panélistes

- Suite à des revendications assez fortes des personnes et du milieu communautaire, ont été mis en place, en 2017-2018, un programme pour l'accessibilité des commerces au niveau municipal et provincial.
- Programmes des subventions sur l'accessibilité des commerces. On compte à Montréal environ 60 000 établissements d'affaire dont 13 000 commerces de détail, restauration et hébergement. Sur 17 mois du programme de subventions, 15 demandes ont été déposées, 10 ont été acceptés. À ce rythme, on devrait atteindre l'AU dans 6000 ans!
- Il faudra donc faire la promotion de l'AU, accompagnement à faire, réfléchir à des mesures incitatives et une simplification des démarches pour encourager les gens à participer.

Avancées identifiées par les participants

- Intégration dans les commerces de stationnement de manière systématique.

Défi identifiés par les participants

- Application sur cellulaire avec la liste des commerces accessibles

Changement souhaité	Collaborations nécessaires	Acteurs impliqués
Avoir des outils à fournir aux résidents pour venir aider à motiver des commerces privés à devenir accessible.	Regroupement Des Organismes De Promotion De Personnes Handicapées De Laval (ROPPHL).	Collaboration avec des chercheurs universitaires. Centre de recherches.

Annexe B : Données sur la collaboration

L'importance de collaborer

- On ne collabore pas assez ensemble
- Encore trop faible. Il y a une volonté, mais les actions ne suivent pas. Les acteurs restent dans leur quotidien et travaillent en parallèle.
- Encore trop peu présente. Encourager les partenariats, les mises en réseau avec la recherche.
- Peut-être complexe dû au grand nombre de collaborateurs.
- Groupes de personnes non francophones parfois exclues au sein des organismes.
- Travail en silo, nombre impressionnant d'acteurs à la ville de Montréal.
- Encore beaucoup de silos: image fenêtre dans le silo pour voir l'autre mais pas nécessairement de porte entre les silos.
- Enjeu de l'unification des régions hors Montréal. Éloignement géographique est un obstacle à vaincre.
- Manque de connexion entre les acteurs. Besoin de réseautage.
- Plus de ponts nécessaires entre les différents organismes.
- Les interlocuteurs se parlent mais ne s'accordent pas, vision trop micro.
- Collaboration avec le milieu de la recherche à renforcer.
- Le lien entre les réseaux de la santé et les organismes communautaires est à travailler pour assurer de meilleurs suivis.
- Difficultés d'établir des collaborations avec le système de santé (centres de réadaptation:) changements gouvernementaux.
- Avec la réforme de la santé, certains partenariats doivent être reconstruits.
- La collaboration pourrait être mieux faite et plus grande.
- Perception à l'effet qu'il y a de plus en plus d'organismes qui souhaitent s'asseoir pour se concerter. Maintenant; est-ce que tout le monde comprend le pourquoi? Pas nécessairement.
- Volonté partagée: volonté de collaboration entre les acteurs et une sensibilité des personnes autour de la table.
- Duplication des efforts doit être remplacée par la mise en commun.
- Plus de ponts nécessaires entre les différents organismes.
- Culture "tribale" on reste entre nous, entre initiés. Pour que l'AU soit, il faut mettre tout le monde dans le camp.
- Permettre la rencontre des acteurs pour engager des actions collectives auprès des décideurs.

Développer un discours commun

- Plusieurs ont des objectifs / missions très similaires.
- Regrouper les organismes qui ont la même mission.
- Zones de collaboration entre les partenaires en AU: certains mandats sont similaires.
- Développement du travail intersectorialités.
- Les enjeux intersectionnels (interhandicaps, santé, situation de handicap) (pas assez pris en compte).
- Les enjeux intersectionnels (interhandicaps, santé, situation de handicap) (pas assez pris en compte).
- Action transversale (responsabilisation).
- Cibler les enjeux transversaux.
- Uniformiser le discours pour mieux rejoindre les trois publics cibles.
- Besoin de développer un discours commun (les Org Comm) et des revendications en respectant les besoins spécifiques des différentes sections.
- Enjeu de cohérence entre les villes et les acteurs.
- langage/lexique de l'AU.
- La seule raison pour laquelle j'ai entendu parler de l'accessibilité universelle est car mon organisme dépose une demande au PALIM.
- Le seul endroit où j'entends personnellement parlé de l'accessibilité universelle c'est à Montréal.
- La démarche à suivre n'est pas claire pour intégrer L'AU dans nos pratiques.
- Promouvoir l'AU et ne pas négliger non plus l'adoption ensuite de l'AU.

Mettre en place des actions concrètes

- Il faut passer à l'action.
- Le mot d'ordre est : timidité: il y a de beaux échanges, un début, mais est-ce qu'il y a une écoute mutuelle?
- Conscience des acteurs sur le territoire, vers l'action, la mise en place d'actions concrètes.
- Il faut traduire la volonté partagée par les acteurs en quelque chose de concret.

La question du financement

- Organismes en compétition pour le financement.
- Comment on fait pour que les organismes ne se sentent pas en compétition.

- Comment on fait pour que les organismes ne se sentent pas en compétition.
- Le financement ou la méthode d'allocation de l'argent (qui crée de la compétition).
- Le financement ou la méthode d'allocation de l'argent (qui crée de la compétition).
- Trop grande compétition / jeux de pouvoir.
- Enjeux financiers associés à la compétition entre les partenaires
- Collaboration entre les organismes " de base" (services): sont en compétition pour l'argent, projets, visibilité, Ça nuit au développement de l'AU.
- Collaboration entre les organismes " de base" (services): sont en compétition pour l'argent, projets, visibilité, Ça nuit au développement de l'AU.
- Reste que le financement courant est en mode silo et compétition.
- Manque de financement.
- Mieux réfléchir les programmes de subventions.
- L'argent est un enjeu.
- Milieu communautaire a peu d'argent + pouvoir politique.
- Le financement est évidemment insuffisant.
- Manque de reconnaissance de la valeur ajoutée de certains acteurs.
- Travail honorable mais pas payant.
- La collaboration entre les différents acteurs est bonne mais, il manque de ressources pour répondre à l'ensemble des demandes.
- Il faudrait une meilleure connaissance des OC en reconnaissance.
- Manque de reconnaissance de la valeur ajoutée de certains acteurs.
- La collaboration permet d'aller chercher plus de financement auprès des bailleurs de fonds.
- Besoin de faire des approches communes auprès des bailleurs de fonds.
- Les bailleurs de fonds vont dans ce sens: importance dans leurs critères de faire des projets concrets.

La question du temps

- La concertation prend du temps.
- En développement, il y a de l'ouverture. Le problème est souvent une question de temps. Prendre le temps de se rencontrer est plus long pour se concerter.

- Concertation: choisir entre participer à une tâche de concertation OU prendre ce temps pour livrer un service à la personne. Piste de solution: qu'il y ait de l'argent pour embaucher quelqu'un pour faire du travail de concertation.
- Complexité des processus administratifs.
- La lourdeur du processus est un enjeu.
- Reddition de compte devrait être plus facile (lourdeur administrative) pour le monde communautaire.
- Difficulté de savoir à qui s'adresser pour collaborer au sein des instances de la Ville de Montréal.

Formation AlterGo

525, rue Dominion, Bureau 340
Montréal, Québec H3J 2B4

514-933-2739

www.altergo.ca
info@altergo.ca